Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
Câmpus Frederico Westphalen
Endereço: Linha 7 de Setembro, s/n - BR 386 - KM 40
Telefone: (55)3744-8900

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

Manual de Utilização do Sistema GLPI

C.T.I - Versão 1.0

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

1 – Introdução

Prezado servidor, o GLPI é um sistema de *Service Desk* composto por um conjunto de serviços para a administração de inventário de equipamentos de informática, controle de chamados técnicos e gestão de base de conhecimentos.

Este sistema foi personalizado, instalado e configurado pela equipe da Coordenação de Tecnologia da Informação. O objetivo desta implementação, é informatizar os registros de atendimento de suporte técnico em informática realizado aos usuários do câmpus Frederico Westphalen.

Este tutorial tem o objetivo de orientar os usuários no uso desta ferramenta, com instruções e ilustrações que irão auxiliar na abertura de chamados.

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

2 - Acessando o GLPI

Para acesso ao sistema, é necessária a utilização de um navegador de internet, como por exemplo, o Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome.

Acessando o endereço: https://www2.fw.iffarroupilha.edu.br/glpi/

Será exibida uma mensagem de certificado inválido, esta mensagem muda a forma como é apresentada, dependendo do navegador que estiver sendo utilizado, mas o procedimento é o mesmo para todos e será exibida apenas uma vez. Veja abaixo na Figura 1 o exemplo:

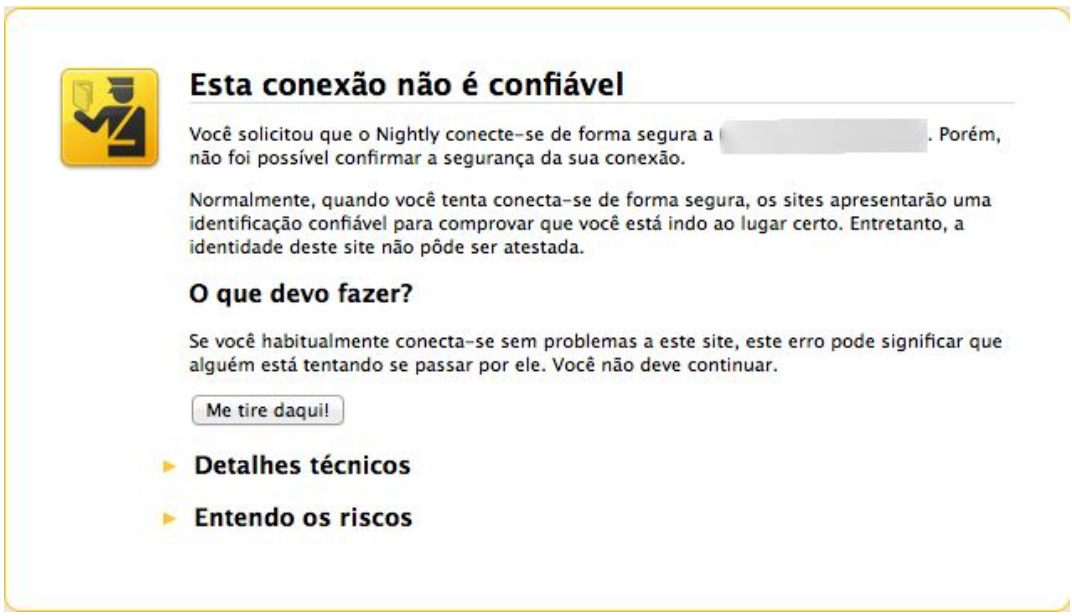
Esta conexão não é confiável
Você solicitou que o Nightly conecte-se de forma segura a . Porém, não foi possível confirmar a segurança da sua conexão.
Normalmente, quando você tenta conecta-se de forma segura, os sites apresentarão uma identificação confiável para comprovar que você está indo ao lugar certo. Entretanto, a identidade deste site não pôde ser atestada.
O que devo fazer?
Se você habitualmente conecta-se sem problemas a este site, este erro pode significar que alguém está tentando se passar por ele. Você não deve continuar.
Me tire daqui!
Detalhes técnicos
Entendo os riscos

Figura 1

É necessário clicar na opção “entendo os riscos“ e a seguir no botão “Adicionar exceção”. A seguir será exibida uma janela como a Figura 2 abaixo:

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

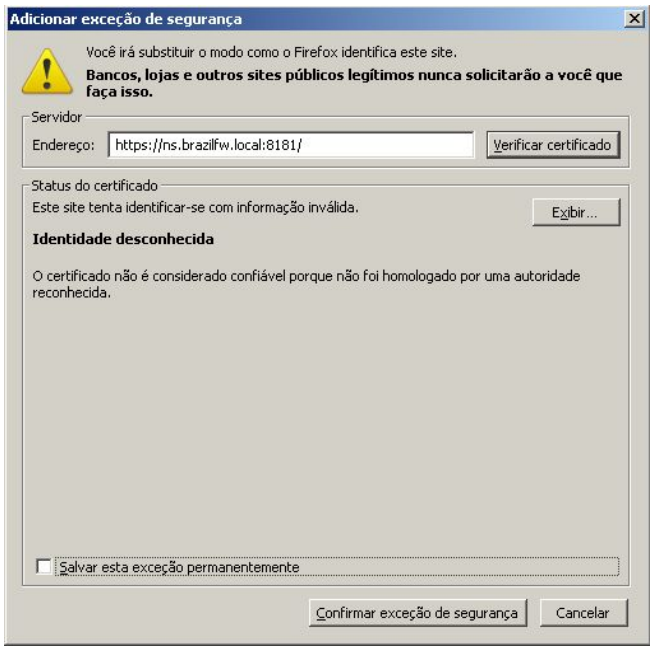
Adicionar exceção de segurança
Você irá substituir o modo como o Firefox identifica este site.
Bancos, lojas e outros sites públicos legítimos nunca solicitarão a você que faça isso.
Servidor
Endereço:
https://ns.brazilfw.local:8181/
Verificar certificado
Status do certificado
Este site tenta identificar-se com informação inválida.
Exibir...
Identidade desconhecida
O certificado não é considerado confiável porque não foi homologado por uma autoridade reconhecida.
Salvar esta exceção permanentemente
Confirmar exceção de segurança
Cancelar

Figura 2

Basta selecionar a opção “Salvar esta exceção permanentemente” e então clicar no botão “Confirmar exceção de segurança” e será redirecionado para o sistema novamente.

Após digitar o endereço, será apresentada a tela de login, Figura 3, para que o usuário informe o seu login e senha.

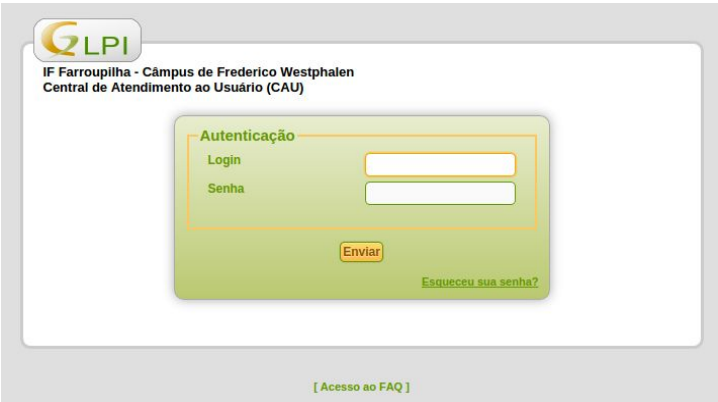

Figura 3

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

3 - Abrindo o chamado

Após efetuar o login a tela a seguir é apresentada, para abrir os chamados clique no link “Criar um chamado“ conforme demostrado na Figura 4, abaixo:

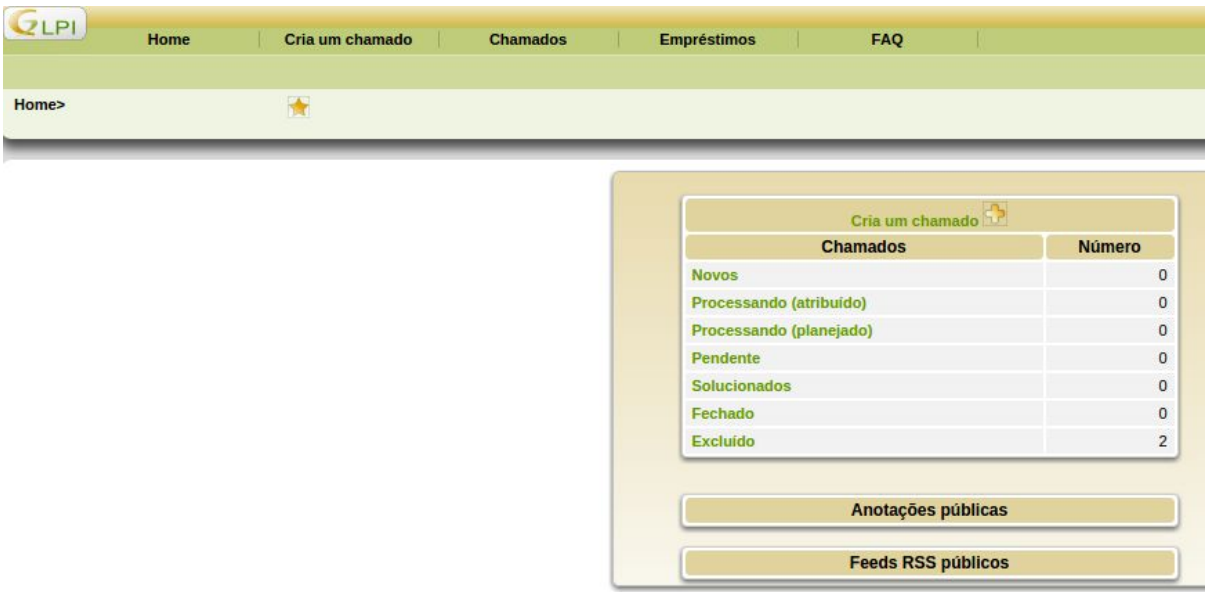

Figura 4

Será aberta uma janela, como mostra a Figura 5, com os seguintes campos:

- **TIPO:** “Requisição” e “Incidente”.
  Requisição: É qualquer solicitação, contato, pedido de informação ou dúvida para acessar um serviço de TI.
  Incidente: É uma interrupção/falha inesperada ou redução na qualidade de um serviço de TI.
- **CATEGORIA:** Local que estão todos os serviços prestados pela CTI. Observação: caso sua solicitação não esteja na lista, escolha a categoria “Outros”.
- **URGÊNCIA:** Baixa, Média, Alta e Muito Alta.
- **ME INFORME SOBRE AS AÇÕES TOMADAS:** Esta opção permite acompanhar o andamento do chamado aberto através de emails.

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

- **TIPOS DE HARDWARE:** Será exibido uma lista dos hardwares (computadores), relacionados ao usuário logado no sistema, bem como, nome do computador e componentes conectados a ele, como por exemplo, mouse, teclado, impressora, monitor, etc.
- **LOCALIZAÇÃO**: Localização do requerente.
- **TÍTULO:** Título do chamado.
- **DESCRIÇÃO:** Descrição da solicitação.
- **ARQUIVO:** Espaço para anexar arquivos relacionado ao chamado ou que ajudem a resolver o problema solicitado (Ex:. Formulário de solicitação de email, Imagens da tela de erro, etc).

Finalizado o chamado, Clique em “Enviar mensagem”.

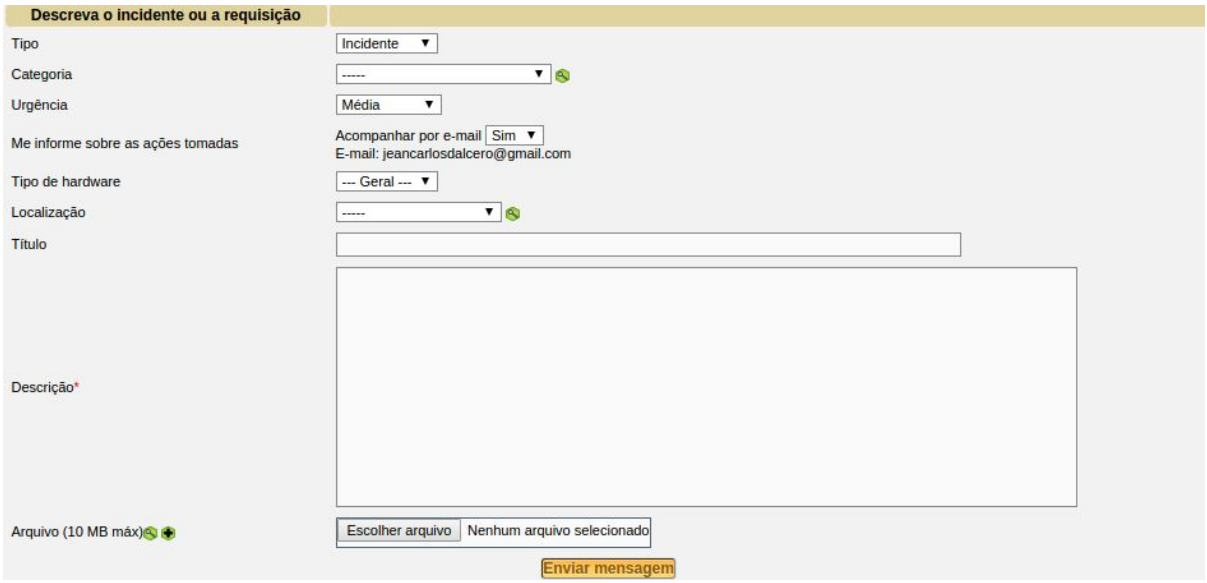

Figura 5

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

4 - Visualizando o chamado

Na Figura 6 a seguir, são mostrados 4 campos numerados de 1 a 4 e explicados a seguir.

1. Para mostrar a tela da imagem 4.1, clique em “chamados” **(item 1)**.
2. Para visualizar os chamados por status, escolha no **item 2**.
3. Para visualizar o chamado clique no título do chamado **(item 3)**.
4. O **item 4**, mostra a data de vencimento do chamado. Caso o chamado já esteja com o prazo de solução expirado, aparecerá a data em vermelho.

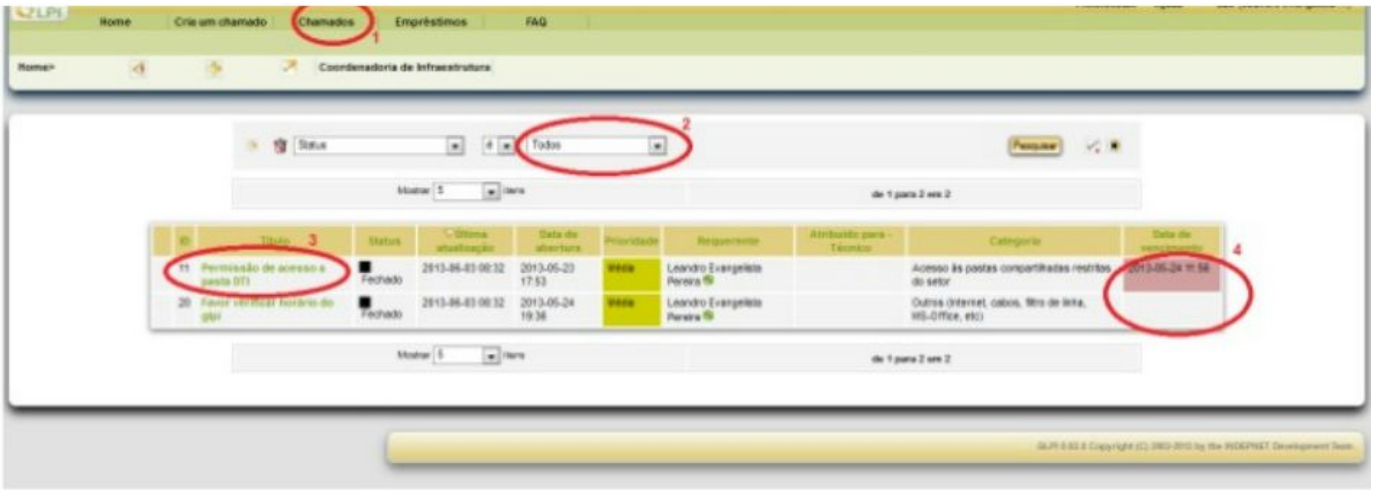

Figura 6

CTI – Coordenação de Tecnologia da Informação

5 - Pesquisa de satisfação

Após o chamado ser solucionado pelos técnicos, não esqueça de nos avaliar com a Pesquisa de satisfação, veja a Figura 7.

Para isso, abra o chamado que foi solucionado, vá até a aba “Satisfação”, dê uma nota para o atendimento e deixe seu comentário.

A Pesquisa de satisfação é importante para que, com as avaliações recebidas, a Coordenação de Tecnologia da Informação possa ter um Feedback da sua atuação junto ao câmpus.

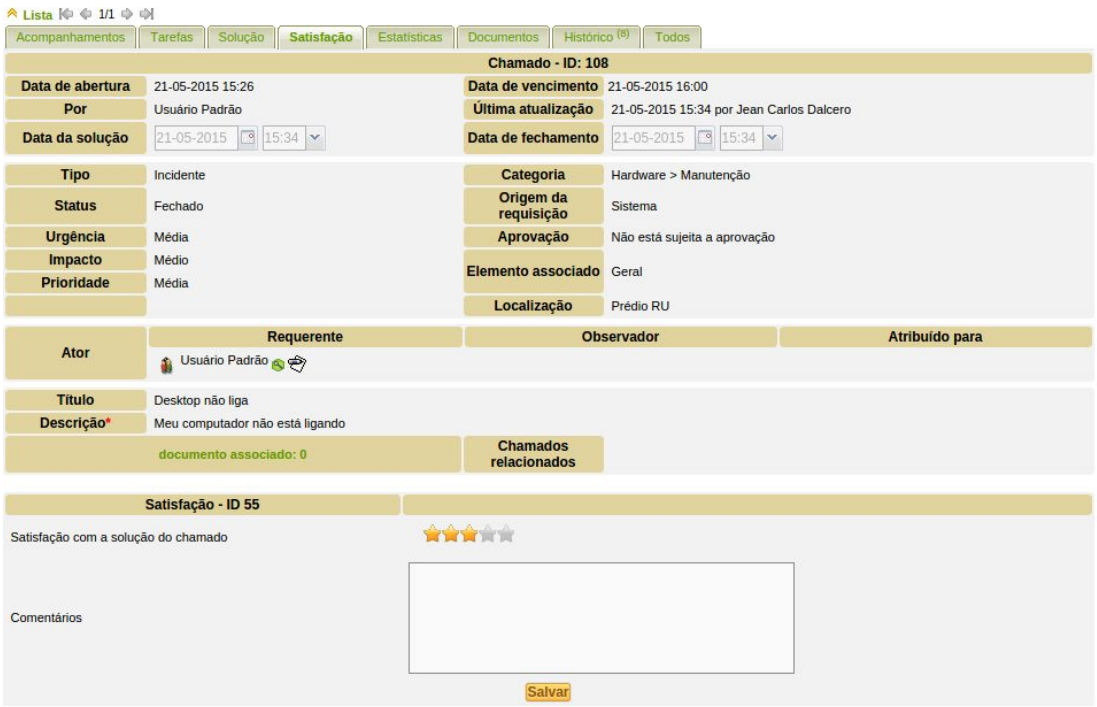

Figura 7

Qualquer dúvida ou problema entre em contato com a Coordenação de Tecnologia da Informação.

Email: suporte.fw@iffarroupilha.edu.br

Telefone: (55) 3744-8912